

Программные продукты для автоматизации туристической деятельности

Автор студентка 24 группы Ферулёва А.С.,
руководитель канд. экон. наук Нардин Д.С.
ФГБОУ ВПО ОмГАУ им. П.А.Столыпина

Актуальность

Туристическая деятельность – это информационно насыщенная работа. Есть несколько иных секторов экономики, в которых сбор, обработка и предоставление информации были бы так же актуальны для ежедневного функционирования, как и в туристической деятельности. Услуга в туризме не имеет возможность быть выставлена и рассмотрена в пункте реализации, как потребительские и производственные продукты.

Выделяется одна связующая особенность, которая является центром – это информация. Она удерживает различные фирмы по предоставлению услуг туристической деятельности. Именно информация дает возможность более полно представить образ предоставляемых услуг.[3]

Описание предметной области

Известно, что туризм представляет собой сильную ветвь по торговле предложениями на рынке услуг. Основную часть туристической деятельности составляют турагентства и туроператоры, которые занимаются организацией туристических поездок в виде путевок и туров. Данные туристические поездки включают в себя услуги по размещению и питанию лиц, которые приобрели путевку или тур. Для туризма предложения путевок и туров не является основной деятельностью, они так же сотрудничают с фирмами по оформлению мест проживания туристов, аренды автотранспорта, если это необходимо.

Туристическую услугу, как правило, приобретают заранее и вдалеке от места потребления. Таким образом, туризм на рынке практически всецело находится в зависимости от изображений, описаний, средств коммуникации и массовой информации и передачи информации.

Современный уровень развития турбизнеса и жесткая конкуренция в этой области придают особую важность информационным системам туристических фирм. Функциональные возможности этих систем должны обеспечивать ввод, редактирование и хранение информации о турах, гостиницах, клиентах, о состоянии заявок, предусматривать вывод информации в форме различных документов: анкет, ваучеров, списков туристов, описаний туров, гостиниц, рассчитывать стоимость туров с учетом курса валют, скидок, контролировать оплату туров, формирование финансовой отчетности, экспорт-импорт данных в другие программные продукты (Word, Excel, бухгалтерские программы) и прочие возможности. Эти системы не только ускоряют процесс расчетов и формирования документов, но и могут уменьшать стоимость услуг (турпакета).[1, стр.8]

Задачи автоматизации предметной области

Решения каких вопросов ждут специалисты туристической компании от отраслевого программного продукта? Как правило, их запросы можно сгруппировать по следующему набору задач:

- помощь в создании предложений и расчет их конечной стоимости;
- формирование единой базы данных, аккумулирующей сведения о предприятиях-партнерах, физических лицах – клиентах, рекламе, которую компания размещает в СМИ, сделанных заявках и платежах по ним, предложениях и их деталях (отелях, авиарейсах, видах услуг), курсах валют и т.д.;
- мощная аналитическая система, позволяющая специалисту-маркетологу и/или руководителю видеть общую картину спроса актуальных предложений, финансового состояния фирмы, отслеживать эффективность рекламы и т.д.;

- сокращение времени при оформлении заявки и упрощение этого процесса за счет автоматической выписки полного комплекта необходимых документов: договора, счета, ваучера, листа бронирования, приходного и расходного кассовых ордеров и др.;

- взаимосвязь выбранной системы автоматизации с другими разработками, используемыми на рынке туристических услуг: поисковыми системами, бухгалтерскими программами и т.д.;

- объединение удаленных офисов в сеть посредством единой базы данных, а также осуществление непосредственной связи с партнерами.

Исходя из постановки задач, на сегодняшний день можно выделить следующие основные решения, отличные функционально:

- программные комплексы для автоматизации офисной деятельности компаний-туроператоров

- программные комплексы для автоматизации туристических агентств

- программные комплексы для автоматизации деятельности компаний-туроператоров, обслуживающих туристов на приеме

- модуль онлайн бронирования для быстрого поиска и бронирования туров на сайте туроператора. [4]

Анализ программных продуктов

Для автоматизации программных продуктов в сфере туризма используют различные программы, выделяют ряд стандартных и специальных программ.

К стандартному ПО относят пакеты офисных программ, а также компьютерные системы, позволяющие автоматизировать внутреннюю деятельность любого предприятия. Для туристической фирмы эти системы позволяют вести справочные базы данных по клиентам, партнерам, гостиницам, транспорту, посольствам, а также вести учет туров и платежей, прием заказов и работу с клиентами, формирование выходных документов, обеспечивать формирование бухгалтерской отчетности и импорт-экспорт данных в специализированные бухгалтерские программы, такие, как 1С и др.

К специальному ПО в отрасли туризма относят комплексные системы автоматизации деятельности туристской фирмы. Программные комплексы «Мастер-Тур», «САМО-Тур» и «САМО-ТурАгент», TurwinMultiPro, «Jack», «Сам себе тур», «Туроператор», «Тур1», «1С-Рарус: Турагентство».

Основной функционал перечисленных программ сводится к формированию и реализации тура, а именно:

- осуществление разнообразных операций для работы с данными;

- оптимизация и автоматизация управления туристическим предприятием с учетом контроля процесса продаж, изменений конъюнктуры рынка и т.д.;

- формирование различных туристических программ: групповых или индивидуальных, по одной или нескольким странам;

- определение порядка расчета тура;

- оперативное оформление заказов;

- автоматическое комплектование турпакета и формирование прайс-листов;

- создание справочников по любому сегменту туристского продукта;

- контроль загрузки рейсов и отелей с учетом квот мест;

Система "САМО-Тур"

Это программный комплекс для автоматизации туроператора. Комплекс учитывает все технологические операции туроператорской деятельности.

Основные возможности программы

- Описание услуг, предоставляемых туристам: гостиниц, транспорта, страхования, визовой поддержки, дополнительных услуг;

- Квотирование услуг: номеров гостиниц, мест транспорта и мест тура;

- Создание турпакетов из различного набора услуг, расчет прайс-листа и подготовку их к печати;
- Оформление заявок туристов;
- Подготовка документов туриста: ваучер, билет, страховой полис, анкета для оформления визы, путевка ТУР-1 и др.;
- Подготовка заявок партнерам для бронирования и подтверждений покупателям (турагентствам);
- Учет платежей покупателей и расчетов с партнерами за предоставленные услуги;
- Формирование итоговых отчетов и списков: для гостиниц, для авиакомпаний, для Посольств, для страховых компаний;
- Статистический анализ. [1 стр.35]

Мастер-Тур

Программный комплекс "Мастер-Тур" охватывает все основные аспекты деятельности туристической фирмы - от создания прайс-листа и каталогов до реализации турпродукта, от расчета реальной себестоимости до ведения взаиморасчетов с поставщиками, от оперативного учета до управленческого.

ПК "Мастер-Тур" превращает работу сотрудника туристической фирмы любого ранга в творчество. При работе с ним всегда под рукой вся необходимая информация о клиенте, о каждом партнере и взаиморасчеты с ним.

Особенность и уникальность ПК "Мастер-Тур" - это гибкость в настройках, которая позволяет работать как многопрофильным туроператорам по разным направлениям, так и операторам работающих с индивидуальными туристами, компании занимающиеся круизами и автобусными турами, небольшие гостиницы и пансионаты.

Продолжающееся развитие ПК "Мастер-Тур" гарантирует непрерывную адаптацию к изменяющимся потребностям туристического рынка.

Основные функции и возможности программы "Мастер-Тур":

Можно сказать, что программа позволяет реализовать практически все функции, необходимые для функционирования туристического офиса. ПК "Мастер-Тур" позволяет:

- формировать турпродукт
- готовить специальные предложения с фиксированными или плавающими наценками и скидками
- просчитывать ожидаемую прибыль по туру и размер комиссионных агенту
- рассчитывать бонусы для агентств
- аннулировать заказы с удержанием штрафных санкций
- контролировать информацию о договорах и их сроках завершения
- служба сообщений и предупреждений при работе с агентствами
- гибкая система создания правил начисления комиссии агентству
- оформить любое число туристов на любой тур в одну или несколько турпутевок
- контролировать оформления документов для визы и сроки подачи документов клиентом и в консульство
- распечатать весь пакет необходимых документов (туристические путевки, различные списки туристов, ваучеры, списки в посольства, финансовые отчетные формы и т.д., все отчеты формируются в любом из выбранных форматов: RTF, XLS, PDF, HTML)
- контролировать проведение тура
- производить быструю выдачу документов с использованием штрих кодов и сканера
- автоматически вносить данные туристов при использовании сканеров паспортов
- контролировать загрузку услуг с возможностью сортировки по городу вылета
- квотировать любые услуги, составляющие тур, что исключает возможность перепродаж
- отслеживать ход оплаты по туру и оценивать текущее финансовое состояние фирмы

- вести депозитные платежи
 - оформление оплаты по курсу на дату создания заявки, дату оплаты или дату подтверждения заявки
 - правила нумерации для каждого типа документа
 - определять стоимость услуг в различных валютах
 - рассылать сообщения по E-Mail, поддерживающими МAPI - интерфейс
 - отображать схему транспортного средства по местам с фиксированием места за туристом (например автобус)
 - отображать номерной фонд по этажам для отелей или палубам для судов и паромов
 - настраивать права доступа к различным функциональным блокам программы
 - англоязычный интерфейс для иностранных партнеров
 - данные компании о финансовых гарантиях [1, стр.13]
- Сравнительная характеристика программных продуктов представлена в таблице. Каждый параметр оценивался по пятибалльной шкале.

Таблица

Сравнительная характеристика программных продуктов

Критерии	Коэффициент значимости	Мастер-тур	Само-тур
Функциональные возможности АИС	1	5	5
Особенности построения ПО	1	5	5
Используемые технологии	1	5	5
Принципы адаптации к особенностям конкретных предприятий	0,97	5	4
Масштабируемость	1	5	0
Использование АИС на различных программно-аппаратных платформах	0,98	0	5
Возможность интеграции с др. офисными программами	0,98	5	5
Цена АИС	0,9	4	3
Средняя оценка по критериям		4,23	4,01

Как видно из таблицы, после проведения оценивания каждой из программ по критериям, наилучшим программным продуктом для автоматизации работы в туристической фирме является «Мастер-ТУР». У него достаточно широкий спектр функциональных возможностей, хороший уровень используемых технологий, достаточно высокая масштабируемость и приемлемая стоимость.[5]

Список использованных источников

1. Чудновский А.Д., Жукова М.А. Информационные технологии управления в туризме: учеб. пособие. - М.: КНОРУС, 2006.
2. Морозов М.А., Морозова Н.С. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника. - М.: Издательский центр «Академия», 2005.
3. <http://www.touragent.su/software/mastertur>
4. http://studopedia.ru/2_57163_turisticheskaya-deyatelnost.html
5. http://otherreferats.allbest.ru/sport/00220628_0.html